

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan serta pembahasan pada Bab IV, mengenai kualitas jasa dan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan di CV. Armanda Nusantara, maka dapat di tarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Semakin meningkatnya kegiatan ekspor di indonesia menyebabkan banyaknya perusahaan fumigasi yang bersaing. Masing-masing perusahaan fumigasi mempunyai keunggulan sendiri sehingga dapat menarik dan berusaha memuaskan kebutuhannya. CV. Armanda Nusantara tidak ingin membuat pelanggannya menjadi kecewa sehingga CV. Armanda Nusantara selalu berusaha memberikan kualitas jasa yang baik seperti memastikan bahwa pegawainya memiliki kemampuan yang dapat diandalkan dalam pelaksanaan fumigasi serta kemudahan dalam berkomunikasi, dan jika ada komplain atau kesalahan di pelaksanaan fumigasi maupun penerbitan dokumen para pelanggan bisa menghubungi penanggung jawab diluar jam kerja sekalipun atau 24 jam.
2. Dalam penelitian ini ada 4 hipotesis yaitu : (1) Kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara. (2) Penanganan komplain berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara. (3) Kualitas jasa dan penanganan komplain secara bersama - sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara. (4) Kualitas Jasa lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara dibandingkan dengan penanganan komplain.
3. Dari hasil temuan data dan analisis data, dapat disimpulkan :
 - A. Kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara ,dibuktikan dengan hasil kuesioner yang menampilkan bahwa disetiap indikator pertanyaan para responden menjawab sangat setuju dan rata-rata nilainya adalah 3,0 dan berdasarkan perhitungan dari hasil analisis regresi uji t pada kualitas jasa diketahui nilai t hitung sebesar 9,140 dengan sig t sebesar 0,000

jadi pada penelitian ini t hitung $9,140 > 1,66055$ dengan $\text{sig } t < \alpha$ ($0,000 < 0,05$). Hal tersebut dapat membuktikan bahwa Hipotesis ke 1 yang menyatakan kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.

- B. Penanganan Komplain berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara, dibuktikan dengan hasil kuesioner yang menampilkan bahwa disetiap indikator pertanyaan para responden menjawab sangat setuju dan rata-rata nilainya adalah 3,0 dan berdasarkan perhitungan dari hasil analisis regresi uji t pada penanganan komplain diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 2,672 dengan $\text{sig } t$ sebesar 0,009 jadi pada penelitian ini t hitung $2,672 > 1,66055$ dengan $\text{sig } t < \alpha$ ($0,000 < 0,05$). Hal ini juga hal tersebut dapat membuktikan bahwa Hipotesis ke 2 yang menyatakan penanganan komplain berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.
- C. Kualitas jasa dan penanganan komplain secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, yang berdasarkan hasil analisa uji F diketahui bahwa nilai F sebesar 158,253 dan $\text{sig.F } 0,000$. Jadi, pada penelitian ini $F \text{ sig.F } < \alpha$ ($0,000 < 0,05$). Hal tersebut dapat membuktikan bahwa Hipotesis ke 3 yang menyatakan Kualitas jasa dan penanganan komplain secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima
- D. Diantara variabel kualitas jasa dan penanganan komplain yang paling berpengaruh dalam penelitian ini adalah kualitas jasa . hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji t kualitas jasa sebesar $9,140 >$ penanganan komplain sebesar 2,672. dengan demikian Hipotesis ke 4 yang menyatakan kualitas jasa lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara dibandingkan dengan penanganan komplain diterima.

5.2 SARAN

Penulis memberikan saran-saran yang dianggap dapat berguna bagi beberapa pihak.

1. Bagi CV. Armanda Nusantara peneliti menyarankan, CV. Armanda Nusantara harus tetap mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas jasanya seperti (1) memberikan pelatihan kepada pegawai administrasi kantor agar lebih cepat dalam menjawab pertanyaan – pertanyaan dari pelanggan mengenai fumigasi, tanpa menunggu keputusan dari manager mutu atau kompeten fumigasi. (2) menunjuk salah satu helper untuk mengikuti pendidikan kompetensi agar dapat menjadi kompeten fumigasi baru untuk menambah kompetan guna menangani peningkatan order yang mungkin akan terjadi. (3) pegawai administrasi lebih berhati-hati dalam mengerjakan dokumen fumigasi serta dalam penerbitannya. Dan melakukan peningkatan penanganan komplain pelanggan seperti mendokumentasikan setiap komplain dan penanganan komplain yang terjadi, agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.
2. Bagi peneliti, peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini bukanlah hasil penelitian yang sempurna. Penelitian ini dijadikan sebagai inspirasi dalam melakukan suatu kegiatan penelitian yang berguna untuk pembelajaran pribadi dan pembaca.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya yang ingin melakukan penelitian serupa hendaknya dapat menambahkan variabel lain di luar variabel kualitas layanan dan penanganan komplain, contohnya seperti variabel harga dan citra merek.